



# Ei-inhimillinen toimijuus palvelutoiminnan kehittämisessä

## Tapaustutkimus kahdesta sosiaalityön avotilatoimistosta

HEIDI MUURINEN

Myös hyvinvointipalveluissa toimitilaratkaisuilla on iso merkitys asiakkaan palvelukokemukselle, asiakastapaamisille, monialaiselle yhteistyölle ja työntekijöiden jaksamiselle. Artikkelissa tarkastellaan kahden avotoimitilan suunnittelu- ja käyttöönottoprosessia aikuissosiaalityössä ja analysoidaan, miten ei-inhimilliset toimijat kytkeytyivät prosessiin. Ei-inhimillisen toimijuuden tunnistaminen inhimillisen toimijuuden rinnalla voi avata uusia näkökulmia palvelutoimintaan ja sen kehittämiseen.

.....

*English summary at the end of the article*

### Johdanto

Hyvinvointipalveluiden kehittämistoiminnassa ja erilaisten toimitilaratkaisujen avulla tavoitellaan samanaikaisesti sekä palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja saavutettavuutta että toimitilakustannuksissa säästämistä ja eri ammattilaisten yhteistyön sujuvoittamista. Tilojen toimijuutta koskeva tutkimustieto voi auttaa julkisen sektorin muutosprosesseissa hahmottamaan, miten uudet palvelut ja tilaratkaisut kytkeytyvät toisiinsa ja miten tilojen suunnittelulla voidaan tukea toiminnan muutosta.

Tämä tutkimus lähti liikkeelle Heikki Waris-instituutin käytäntötutkimushankkeessa (2012–2013) tunnistetusta tarpeesta tarkastella tilojen merkitystä sosiaalipalveluissa ja niiden kehittämisessä. Toimijaverkkoteoriassa esitetty ajatus inhimillisestä ja ei-inhimillisestä toimijuudesta mahdollisti tutkimuskohteen käsitteellisen tarkentamisen (Latour 1987). Tutkittava tapaus puo-

lestaan löytyi Espoon aikuissosiaalityöstä, jossa oli samanaikaisesti käynnissä suomalaisessa sosiaalityössä tiittävästi ensimmäinen avokonttoritilojen suunnittelu- ja käyttöönottoprosessi.

Artikkelissa tarkastellaan aikuissosiaalityön kahden keskitetyn avotilatoimiston suunnitteluun ja käyttöönottoon kytkeytyvää kehittämisprosessia (2010–2012). Ennen avotilatoimistoihin siirtymistä kaupungin aikuissosiaalityö toimi neljässä aluetoimistossa, joissa työntekijöillä oli omat työhuoneet. Leena Eräsaari (1995, 146) kuvailee perinteisiä sosiaalitoimistoja ”sellikonttoreiksi”, joiden suunnittelua ovat ohjanneet funktionaalisuuden ja yksilöllistämisen periaatteet ja jotka ovat erittäin valtalatautuneita.

Eräsaaren (1995) tutkimuksen lisäksi sosiaalitoimistojen tiloja on tutkittu vähän. Irene Gutheil (1996) on kuvannut, kuinka erilaiset tilat voivat välittää sosiaalityön asiakkaille positiivisia tai negatiivisia viestejä. Dharman Jeyasingham (2016) on vertaillut kahta avotilatoimistoa, joista kiinteät työpisteet sisältävä tila tuki työn tekemistä, kun taas isossa hotdesking-toimistossa työntekijät kokivat jäävänsä vaille tiimin tukea. Ympäristöpsykologian piirissä on tehty runsaasti avotoimitiloja kos-

*Osa tutkimuksesta on tehty Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan ja Heikki Waris-instituutin Hyvän olon tila -hankkeessa ja osa Kunnallisan kehittämissäätiön väitöskirjaan myöntämällä vuosiapurahalla.*

kevaa tutkimusta esimerkiksi työympäristöstä keskittymiselle ja työhyvinvoinnille koituvista edellytyksistä ja ongelmista (Jahncke & al. 2011; Kaarlela-Tuomaala & al. 2009; Kim & de Dear 2013).

Vertailen tässä tapaustutkimuksessa kahta tutkimusajankohtana hiljattain avattua 60–80 työntekijän avotilatoimistoa. Uusissa toimitiloissa asiakkaiden tapaamisia varten oli erilliset tapaamishuoneet ja lisäksi asiakkaita palveltiin päivittäin puhelimitse ja palveluneuvonnassa. Työntekijöitä varten oli 10–20 hengen tiimitilat, joissa työskenteli sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia ja etuuskäsittelijöitä. Kullakin työntekijällä oli avoimessa tiimitilassa oma sermien reunustama työpiste. Kyseessä oli siis hyvin perinteinen avotilatoimisto tai avokonttori, ei viime aikoina suosiota saanut hotdesking-monitoimitila (Näsänen 2018), jollaiseen myös Espoon aikuissosiaalityö on keskitetty neljä vuotta tämän tutkimusjakson päättymisen jälkeen. Kuten tutkimuksen kohteena olevat työyhteisöt käyttäen tutkittavista tiloista ilmausta *avokonttori*.

Tutkimuksessa analysoidaan avokonttorin toimijuutta, joka muodostuu erilaisten ei-inhimillisten artefaktien ja inhimillisten toimijoiden verkoston yhteistoiminnasta (Latour 1987). Tutkimusaineistona ovat ennen avokonttorien avaamista taltioidut työntekijöille suunnatut kehittämis-tilaisuudet sekä uusien toimitilojen avaamisen jälkeen tehdyt työntekijöiden ryhmähaastattelut ja asiakkaiden yksilöhaastattelut. Tutkimuskysymykset ovat 1) miten fyysinen ja ei-inhimillinen ympäristö vaikutti uusien toimitilojen suunnitteluprosessiin ja 2) miten uusi avokonttoriympäristö muovasi käytännön toimintaa ja kehittämisprosessin seurauksia?

Ennen tutkimuskysymyksiin vastaamista esittelen lyhyesti tutkimuksen keskeiset käsitteet ja tutkimuksen toteutuksen. Tämän jälkeen kuvaan kehittämisprosessin etenemistä suunnittelusta käytönottoon, sillä toimijuuden vastavuoroista muovaantumista tulisi tarkastella narratiivina eikä määrittellä ennalta (Czarniawska 2013). Tutkimuksessa toimijaverkkoteoria toimii ontologisena orientaationa, joka auttaa tiedostamaan kehittämisprosessiin kytkeytyvän ei-inhimillisen toimijuuden.

### **Ei-inhimillinen toimijuus**

Sosiaalipalveluiden kehittämiseen ja käytäntöihin vaikuttamisesta voidaan puhua toimijuutena ja vaikuttavasta asiasta toimijana, jos toimijuutta ja toimijaa ei mielletä vain intentionaaliseksi. Sel-

lainen yksilö, esine tai asia, joka on kyvykäs jotenkin muuttamaan, vaikuttamaan tai jättämään jälkeä ymmärretään toimijaverkkoteoriassa toimijaksi. (Callon 1986; Latour 2005, 53.) Osa tutkijoista tosin puhuu ei-inhimillisten toimijoiden kohdalla aktanteista, ”jotka ovat osa jotakin yhteistä kokoonpanoa ja saavat aikaan vaikutuksia muissa” (Kullman & Pyyhtinen 2015, 117).

Toimijuus ei ole itsenäistä ja erillistä vaan muiden verkoston osien vaikutuksista syntynyttä ja keskinäisessä vuorovaikutuksessa muovautunutta (Kullman & Pyyhtinen 2015). Esimerkiksi avokonttorin toimijuus muodostuu inhimillisten olentojen sekä erilaisten artefaktien, kuten seinien, kalusteiden, tietokoneiden, ohjelmien tai toimintamallien- ja ohjeiden yhteistoiminnasta. Kun verkosto on riittävän vakaa, se esiintyy yhtenä toimijana eli mustana laatikkona. Tämä edellyttää kuitenkin kehittämistoiminnan yhteispeliä ja siinä tapahtuvia käännoiksi. (Callon 1986; Latour 1987, 131.) Käännoksen käsitettä sovelletaankin innovaatioiden kehittämistä ja levittämistä koskeissa keskusteluissa – myös hyvinvointipalveluissa (Pohjola & Koivisto 2013; Yliruka & Hänninen 2014).

Käännoksen käsitteellä tarkoitetaan jonkin toimijan kykyä ymmärtää, tulkita, koota ja yhdistää prosessiin vaikuttavia ihmisiä, esineitä tai asioita. Käännoksessa viestinvälittäjä myös tulkitsee ja muovaa sanomaa, mistä johtuen käännosprosessit ovat epävarmoja ja arvaamattomia. (Callon 1986; Kullman & Pyyhtinen 2015.) Vaikka tilat, sisustus tai teknologiset ratkaisut eivät verbaalisesti voi ilmaista ”suhtautumistaan” kehitettävään asiaan, ne voivat tukea tai vastustaa niiden toiminnasta tehtyä tulkintaa koetuksissa eli käytännön toiminnassa. Onnistunut idean toteutus edellyttää, että jos edustetut tahot osaisivat puhua, ne sanoisivat itse saman, minkä edustaja väitti niiden haluavan sanoa. (Latour 1987, 73, 78.)

## **Tutkimuksen toteutus**

### **Tutkimusasetelma ja aineisto**

Koska ei-inhimillinen toimijuus paljastuu usein vasta käytännön koetuksissa, tutkimusasetelma ulottuu tilojen suunnittelusta niiden toimintaan käytännössä. Tutkimus on kehittämisprosessia kuvaileva yhden tapauksen tutkimus, mutta samanaikaisesti prosessissa suunnitellut tilat muodostavat kaksi vertailtavaa tapausta (Yin 2009,

19). Tapaustutkimukselle on tyypillistä juuri sosiaalisten prosessien kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen ja selittämiseen tähtäävä analyysi (Laine & al. 2007, 10, 31).

Tutkittava kehittämisprosessi käynnistyi vuonna 2010, kun sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus päätti aikuissosiaalityön keskittämiseksi kahteen toimipisteeseen. Ratkaisu liittyi kaupungin strategiaan keskittää palveluja ja samalla vähentää tiloista syntyviä kuluja. Lisäksi avokonttorin oletettiin parantavan tiimityötä, osaamisen jakamista sekä asiakkaiden ja ammattilaisten välistä vuorovaikutusta.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen ratkaisun jälkeen Heikki Waris -instituutin tutkijat Riitta Hyttinen ja Aino Kääriäinen tarjoutuivat järjestämään työyhteisöille keskustelu- ja kehittämistilaisuuksia. Kehittämistilaisuuksien tarkoituksena oli osallistaa kaikki työntekijät yhteissuunnitteluun prosessiin selvittämällä heidän näkemyksiään uusista tiloista, vahvistamalla vuoropuhelua työntekijöiden ja johdon välillä sekä ideoimalla yhdessä uusia työtapoja, kuten jalkautuvan ja liikkuvan työn lisäämistä. Tutkijat nauhoittivat kehittämistilaisuudet käytäntötutkimuksen tekemistä varten.

Aloittaessani omaa tutkimustani kaksi vuotta myöhemmin sain käyttööni seitsemän kehittämistilaisuuden litteroinnit. Hahmottaakseni kehittämisprosessin paremmin, perehdyin lisäksi suunnittelua koskeviin julkisiin dokumentteihin, kuten kaupungin strategiapapereihin sekä sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen muistioihin. Tapaustutkimukselle onkin tyypillistä yhdistää erilaisia aineistoja (Laine & al. 2007). Jatkoin aineiston keruuta haastattelemalla työntekijöitä ja asiakkaita vuoden 2013 aikana.

Selvyyden vuoksi olen tässä artikkelissa nimenyt ensin avautuneen tilan Toimisto-1:ksi ja myöhemmin avautuneen tilan Toimisto-2:ksi. Haastattelujen aikaan Toimisto-1 oli ollut toiminnassa jo kaksi vuotta, ja keräsin sitä koskevaa aineistoa työntekijöiden ryhmähaastatteluissa ja asiakkaiden yksilöhaastatteluissa. Toimisto-2 avautui vuosi myöhemmin. Tästä johtuen tein neljä kuukautta Toimisto-2:n avautumisen jälkeen vain yhden työntekijöiden ryhmähaastattelun, mutta haastattelin puoli vuotta myöhemmin uudelleen samoja työntekijöitä. Lisäksi haastattelin Toimisto-2:n asiakkaita 4–10 kuukautta avautumisen jälkeen.

Löysin haastatteluihin vapaaehtoiset sosiaalityöntekijät, sosiaalihoajaajat ja etuuskäsittelijät vieraillemalla työpaikkakokouksissa. Haastateltavat

asiakkaat löysin työntekijöiden avulla ja sosiaalitoimiston aulasta. Kaikki haastattelut olivat avoimia ja keskustelevia. Kysyin osallistujilta heidän kokemuksistaan ennen uusin toimitiloihin siirtymistä ja haastatteluhetkellä. Lisäksi kysyin haastateltavilta heidän kokemuksiaan toimitilojen eri osista (aula, asiakastapaamishuoneet, palveluneuvonta ja tiimitila), teknisistä ratkaisuista ja siitä, millaisia eroja suhteessa aiempaan osallistujat olivat toiminnassa huomanneet. Haastattelut kestivät 20–120 minuuttia.

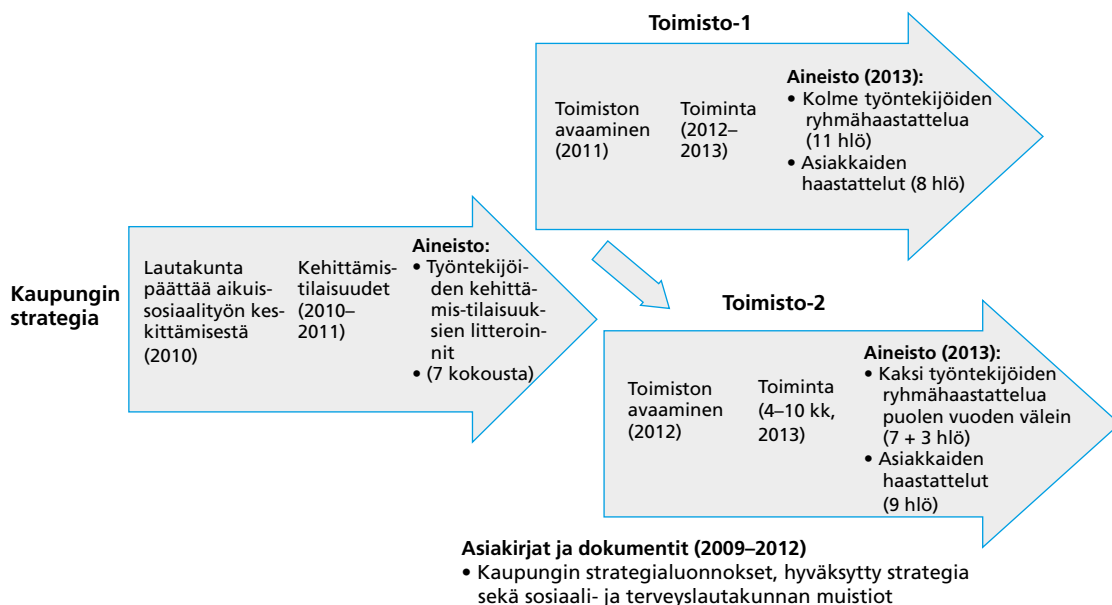
Haastatteluaineiston lisäksi vietin kaksi päivää kummassakin toimistossa havainnoiden aulatiloja ja tiimitiloja. Havainnot eivät ole varsinaista tutkimusaineistoa, vaan niiden tarkoituksena oli auttaa hahmottamaan, mistä haastateltavat puhuivat. En kerännyt tutkimusaineistoksi havainnointiaineistoa, sillä arvioin eri tyyppisten haastattelu- ja dokumenttiaineistojen mahdollistavan riittävän aineistotriangulaation (Yin 2009, 116). Tutkimuksen kohteena oleva kehittämisprosessi ja sitä koskeva tutkimusaineisto on kuvattu kuviossa 1. Tutkimustulosten esittäminen etenee kuvion mukaisesti.

Tutkimuksen kohteena oleva kaupunki on myöntänyt tutkimusluvan. Kehittämistilaisuuksiin osallistuneilta työntekijöiltä pyydettiin suullinen suostumus tilaisuuksien nauhoittamiseen tutkimuskäyttöä varten. Haastattelemiltani henkilöiltä pyysin kirjallisen suostumuksen. Asiakkaat saivat osallistumisesta kiitokseksi elokuvalipun.

### Aineiston analyysi

Litteroitujen kehittämistilaisuuksien (180 sivua) sekä ryhmä- ja yksilöhaastatteluiden (482 sivua) sisällönanalyysi on tehty jakamalla aineisto kahteen osaan: suunnitteluvaiheeseen ja uusissa yksiköissä toimimisvaiheeseen. Pelkistin suunnitteluvaihetta koskevat lainaukset, ryhmittelin ne alaluokkiin ja tämän jälkeen muodostin teemat (Tuomi & Sarajärvi 2008, 109). Teemat käsittelivät 1) kehittämistoiminnan aloitteen etenemistä hallinnosta ja luottamushenkilöiltä esimiesten kautta suunnitteluun ja toteutukseen, 2) prosessin eri toimijoita ja heidän roolejaan sekä 3) työntekijöiden tulkintoja ja kokemuksia kehittämisen visioista. Nimettyjä toimijoita olivat kunnallispoliitikot, johto, työntekijät, asiakkaat, tilapalvelut, arkkitehdit, paikallinen seurakunta, tutkimusartikkelit, tila ja teknologia.

Havaintojen yhdistäminen (Tuomi & Sarajärvi 2008, 112) ja tapauksen tarkastelu narratiivi-



Kuvio 1. Kehittämisprosessi ja tutkimusaineisto.

na (Czarniawska 2013) mahdollisti analyysissa kuvauksen siitä, miten ei-inhimillinen toimijuus muovasi ja muotoutui osana suunnittelu- ja käytönottoprosessia. Koska tutkimuksen tavoitteena on kehittämisprosessin kokonaisvaltainen kuvaus, analyysissä korostuu yksittäisten aineistojen tarkan analyysin sijasta aineistotriangulaatio (Laine & al. 2007). Esitän tulokset ajallisenä tarinana, jossa tilan toimijuus kehittämisessä on aluksi retorista ja mielikuvista rakentuvaa mutta etenee käyttöönoton koetuksissa konkretisoituvaksi koetuksi toimijuudeksi.

Aineiston uusissa yksiköissä toimimista koskevat pelkistetyt ja ryhmitellyt ilmaukset jäsenin toimiston eri tilojen mukaisesti eli kokemuksiin aulatiloihin, palveluneuvonnan tiloihin, asiakastapaamishuoneisiin, takaisinsoittopalvelusta ja tiimitiloihin sekä liikkeestä näiden tilojen välillä. Lisäksi muodostin omat teemat toimistojen sijaintia sekä jalkautuvan ja liikkuvan työn toteutumista koskevista aineistonäytteistä. Lisäksi erittelin kussakin ryhmässä Toimisto-1:tä ja Toimisto-2:ta koskevat näkemykset, mikä mahdollisti kummankin tapauksen hahmottamisen erikseen sekä vertailun kehittämistyön poikkeavien seurausten välillä (Yin 2009, 57, 160). Toimisto-1:ssä työntekijät korostivat uusien tilojen edistävän tiimityötä mutta haittaavan asiakastyötä, kun taas Toimisto-2:ssa kokemus oli päinvastainen.

Poikkeamat mahdollistivat laadulliselle analyysille ominaisen abduktiivisen päättelyn, jossa etsin erilaisille kokemuksille aineistosta selityksiä (Tavory & Timmermans 2014; Tuomi & Sarajärvi 2008, 97, 100; Yin 2009, 143). Yhtenä selittäväinä erona olivat toimitilat, sillä vaikka molemmat toimitilat noudattavat samankaltaisia pohjaratkaisuja, Toimisto-2:een oli suunniteltu erilliset puhelintilat ja palveluneuvonnassa oli äänieristetyt ja asiakkaille yksityisyyden suojaa tarjoavat palvelutiskit. Toimisto-1:een verrattuna Toimisto-2:n sisustukselliset ratkaisut koettiin miellyttävämmiksi, tiimitilat olivat väljempää ja tapaamishuoneita tuntui tarpeeseen nähden olevan riittävästi, kun Toimisto-1:ssä niistä oli pulaa.

Tilaratkaisujen lisäksi myös toiminnan käynnistämisestä kuluneessa ajassa ja työtilanteissa oli eroja. Työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia analysoidessa eri tilojen sekä tilanteiden ja ajankohtien välillä havaittavat erot ja aineistotriangulaatio mahdollistivat vaihtoehtoisten tulkintojen problematisoimisen (Tavory & Timmermans 2014, 72; Yin 2009, 116). Esitän tulokset siten, että kuvaan erikseen erilaisia kokemuksia Toimisto-1:ssä ja Toimisto-2:ssa mutta vertailen tapauksia selittäviä eroja myös toisiinsa (Yin 2009, 57). Tulosten raportoinnissa käytän tehtyjen tulkintojen tukena aineistonäytteiltä eri työntekijöiltä (T) ja yhdeltä asiakkaalta (A).

Analyysin valmistumisen jälkeen mutta ennen artikkelin kirjoittamista aloitin johtavana sosiaalityöntekijänä Toimisto-1:ssä. Tutkimusaineistoa kerätessäni ja aineiston analyysiä tehdessäni en ollut työskennellyt enkä tiennyt tulevasta työsuhteestani kyseisessä organisaatiossa. Minulla ei myöskään ollut mitään kytköstä kehittämisprosessiin. Artikkelin kirjoittaminen loppuun tutkimusvapaalla puolestaan mahdollisti etäisyyden ottamisen työhön ja paluun aiemmin tekemiini tulkintoihin. On kuitenkin mahdollista, että työkokemukseni on vaikuttanut analyysin tulkintoihini, vaikka olen tietoisesti pyrkinyt pidättäytymään vain aineiston sallimissa tulkinnoissa.

## Tulokset

### Epäsuora ei-inhimillinen toimijuus suunnittelu-prosessissa

Suunnitteluprosessia koskeissa asiakirjoissa ja työntekijöiden kuvausten mukaan johto perusteli heille uutta tilaratkaisua asiakaslähtöisyydellä ja erillisten tapaamishuoneiden mahdollistamalla tasavertaisella kohtaamisella. Toimitilojen keskittämisen muiden palveluiden lähelle, sähköisen asioinnin käyttöönottamisen sekä asukastaloihin ja kotikäynnille jalkautumisen katsottiin parantavan palvelun saavutettavuutta. Jalkautuvan työn määritelmää tosin vasta hahmoteltiin yhteisesti eikä se ollut johdonkaan mukaan vielä tarkasti määritelty.

Työntekijät puolestaan toivoivat voivansa vaihtaa uusien toimitilojen suunnitteluun siten, että avokonttoritaratkaisusta luovuttaisiin. Vaikka osa työntekijöistä näki muutoksen mahdollisuutena yhdenmukaistaa erilaisia työkäytäntöjä sekä osallistua esimerkiksi jalkautuvan työn kehittämiseen, useimmat vastustivat tilaratkaisua vetoamalla tutkimukseen avokonttorin haitoista keskittymiselle tai kokemuksiin kaupungin mielenterveyspalveluiden avokonttoritilasta. Työntekijät perustelivat, ettei uusi tilaratkaisu tarjoaisi sosiaalityön tekemisessä vaadittavia edellytyksiä ja epäilivät, että tilaratkaisu muodostuisi merkittäväksi työkäytäntöjä määrittäväksi toimijaksi, kuten yksi työntekijä kuvailee:

T: (...) Et me aletaan tekee hokkuspokkus jotakin semmosta sosiaalityötä, mitä nää tilat vaatii, eikä semmosta työtä, mitä ihmiset vaatii. Tää lähtökohta on vaan vähän ihmeellinen.

Keskeiseksi tilaratkaisua samanaikaisesti puoltavaksi ja vastustavaksi argumentiksi nousi asiakaslähtöisyys ja palvelunkäyttäjäosallisuus, mihin sekä työntekijät että johto vetosivat. Retorisena keinona muiden tarpeiden esittäminen on tyypillistä oman roolin ja omien motiivien häivyttämiseksi (Näsänen 2018, 76) ja etenkin sosiaalityössä palvelunkäyttäjäosallisuuspuheen varjolla voidaan esittää ja verhota omia näkemyksiä (Arnstein 1969; Cowden & Singh 2007). Kehittämiseen osallistuneet työntekijät ja johto määrittelivät siis suunnittelussa erilaista ja ristiriitaista toimijuutta asiakkaille, tiloille ja teknologialle. Myös avokonttoritutkimuksille muodostui toimijuutta, sillä ne vaikuttivat osallistujien käsityksiin tilaratkaisusta ja niitä käytettiin argumentoinnin tukena.

Työntekijöiden mukaan johto perusteli asiakastyön käytäntöjen paranemisen lisäksi avokonttoritilaa työhyvinvoinnin, tiimityön ja osaamisen lisääntymisellä. Työntekijät kokivat nämä perustelut todellisena tavoitteena olevien kustannussäästöjen peittelyksi. He arvioivat, että avoimen tiimitilan toimijuus näkyisi heidän keskittymisensä ja työhyvinvointinsa heikentymisenä sekä tilan kielivän johdon arvostuksen puutteesta työntekijöitä kohtaan, kuten seuraavasta lainauksesta käy ilmi:

T: Eli tuota, kun muutamme yhteen, paikasta tulee ompelimo elikkä siellä on jatkuva hälinä. Keskittymiskyvyn puute, koska tämä työ vaatii keskittymistä.

T: Joku aina keskeyttää, joutuu väkisin olee sosiaalinen. T: Kyllä mä ihan yhtyisin tähän, että kun ei ole omaa työtilaa ja siis, kun meille ei tule omia huoneita, joka on tehty selväksi jo aikaisemmin, niin joutuu harrastamaan semmosta pakkososiaalisuutta, mikä se ei mun mielestä ole oikein työntekijöitä kohtaan.

T: Ja onks se työntekijöiden arvostusta, kun kaikki pistetään samaan karsinaan.

Avokonttoria vastustavissa ja puoltavissa puheenvuoroissa samoista asioista tehtiin päinvastaisia ja keskenään ristiriidassa olevia tulkintoja, mikä on tyypillistä organisaatio- ja tilamuutoksiin kytkeytyvässä retoriikassa (Näsänen 2018, 80–81). Työntekijät kokivat, että johto oli pyrkinyt kääntämään heidän kantaansa puhumalla työntekijöiden tarpeellisuutta pitämistä omista työhuoneista ”vanhanaikaisina koppeina”. Tällainen vanhanakaisuus- tai tulevaisuusorientoituneisuuspuhe on tyypillistä tilakeskustelussa (Massey 2008, 24–25; Näsänen 2018, 65).

Dialogisen keskustelun periaatteita noudattelevissa kehittämistilaisuuksissa työntekijät selittivät avokonttoritilojen vastustuksen ja epäilysten

kumpuavan erityisesti epävarmuudesta sen suhteen, millainen tuleva tila olisi ja millaista toimijuutta sille muodostuisi. Kehittämistilaisuuksien aikana ei ollut käytössä visualisoivia dokumentteja. Käsitykset perustuivat työntekijöiden mukaan mielikuvitukseen tai menneiden vuosikymmenten tilaratkaisuihin, kuten yksi osallistuja kuvaa:

T: Sit jos miettii sitä viime kertaa, kun me kokoonnuttiin, niin hirveesti tuli tohon tilaan liittyviä kysymyksiä. Kun pohdittiin suunnilleen termoskannuista lähtien, niin kaikki on niin epäselvää. Me ei olla nähty minäkäänlaisia piirustuksia ja sen takia tulee semmoisia peikkoja ja mörköjä ja pelkoja, että millaista se on, kun ajatellaan jotain 70-luvun tai ehkä kauempaa jotain maisemakonttoreita.

Visualisointikeinojen puuttumisen lisäksi työntekijät kuvasivat suunnitteluprosessiin liittyvää epävarmuutta lisääväksi tekijäksi epäselvän etenemisaikataulun, uusien toimitilojen sijoittumisen sekä mahdolliset muutokset tiimirakenteissa, työnkuvissa ja asiakasjaossa. Päätetty tilaratkaisu sekä sen toimijuuteen kytkeytyvä epävarmuus saivat työntekijät kokemaan oman toimijuutensa ja vaikuttamismahdollisuutensa heikoksi. Työntekijät kuvasivat toimijuuttaan ”näennäisosallisuudeksi”, mikä tarkoitti heidän mukaansa sitä, että johto oli todellinen toimija, joka vain esitti työntekijöillä olevan vaikutusvaltaa.

Kehittämistilaisuuksissa työntekijät eivät tilan vastustamisen ohella juurikaan osoittaneet toimijuutta esittämällä konkreettisia uusia ehdotuksia – takaisinsoittopalvelun käyttöönoton ehdottamista ja toimistojen sijainnin muuttamista koskevaa toimintaa lukuun ottamatta. Kun uusia toimitiloja vielä suunniteltiin, työntekijät järjestivät diakoniatyön kanssa keskustelutilaisuuden kunnan luottamushenkilöille tulevan Toimisto-2:n sijainnista. Kokouksen jälkeen Toimisto-2:n sijainti muutettiin. Työntekijät iloitsivat siitä, että pysyivät olemaan aktiivisina toimijoina muuttamassa suunnitelmia.

### **Ei-inhimillisen toimijuuden paljastuminen**

Avokonttori oli kehittämiseen osallistuneen verkoston tuotos, mutta eri osien vakiinnuttua siitä muodostui toimintaa muovaava makrotoimija. Suunnittelun aikana tilojen ja tekniikan toimijuus näyttäytyi välittyneenä, epäsuoraan kokemus- ja tutkimustietoon sekä muihin mielikuviiin pohjautuvina osallistujien tulkintoina. Materiaalisen ympäristön konkreettinen rooli toimijana paljastuikin vasta Toimisto-1:n avautuessa, jolloin kä-

vi ilmi, että uudessa avokonttorissa oli ongelmia akustiikassa, ilmanlaadussa, lämpötilassa, tilojen riittävydessä sekä visuaalisessa työrauhassa, sillä liike häiritsi työntekoa. Tilojen toimijuus ei näyttänyt tukevan kehittämistoiminnan tavoitteita parantaa asiakaspalvelua tai yhteistyötä.

Sosiaali- ja terveyslautakunta arvioi, ettei johto ollut saanut riittävää tukea tilapalveluilta. Tilapalveluiden ja tilojen toimijuus muovasi työkäytäntöjä, sillä tila ei ”sanonutkaan” samoja asioita kuin suunnitelmissa odotettiin. Lisäksi keskitetyn ajanvarauksen tekemisen mahdollistavan sähköisen järjestelmän käyttöönotto epäonnistui, uuden takaisinsoittopalvelun avauduttua puheluiden määrä kasvoi ja puhelinpalvelu sekä palveluneuvonta ruuhkautuivat. Sosiaalialan ammattilaiset saivat kannettavat tietokoneet, mutta työtilanteen, tietoturvallisen nettiyhteyden puuttumisen ja pitkien matka-aikojen vuoksi uudet tietokoneet tai tilat eivät vaikuttaneet kotikäyntien ja jalkautuvan työn lisääntymiseen. Tekniikan ja tilojen toimijuuden johdosta sosiaalitoimiston toimintakonseptia ja tiimijakoja jouduttiin muuttamaan. Samalla moni Toimisto-1:n työntekijä vaihtoi työpaikkaa, mikä myös vaikutti toiminnan käynnistämiseen.

Tilojen ja tekniikan koetuksissa paljastunut kyvykkyyden muovata toimintaa mahdollisti kuitenkin oppimisen ja materiaallisen ympäristön sanattoman toimijuuden ymmärtämisen. Opittu edisti Toimisto-2:n suunnittelua ja mahdollisti kehittämistyössä hyödyllisen käännoksen: suurimmat ongelma-kohtat osattiin ennakoida ja korjata. Työntekijöiden näkökulmasta Toimisto-2:n suunnitteluprosessi tuntui vähemmän epävarmalta, sillä siitä viestittiin säännöllisesti ja avoimesti. Työntekijät myös kokivat saaneensa vaikuttaa Toimisto-2:n suunnitteluun ja olleensa siten toimijoina mukana, jossaan toive omista työhuoneista ei toteutunut.

### **Yhteistyön vahvistuminen tiimitilassa**

Ammattilaiset kokivat molemmissa avokonttorissa samankaltaisia haasteita. Avoimessa tiimitilassa erityisesti äänet ja liike aiheuttivat keskeytyksiä ja keskittymisvaikeuksia. Työn tekeminen tuntui hidastuneen ja virheiden määrä kasvoi. Lisäksi Toimisto-1:ssä oli erilaisia ilmanvaihtoon liittyviä ongelmia. Muiden kanssa avoimessa tilassa työskennellessä työntekijöistä tuntui, että tiimiläisten erilaiset tunteet ja stressi tarttuivat. Jatkuva yhdessäolo tuntui uuvuttavalta ja jotkut työntekijöistä jättivät väliin kahvitaukoja tai tyhy-päiviä. Muuta-

mat myös kertoivat tapaavansa työajan jälkeen vähemmän omia ystäviään.

Toisaalta työntekijät myös vastustivat häiriöitä materiaalien objektien (mm. vastamelukuulokkeet, väliseinät) sekä ohjelmien (mm. Lync, Spotify) avulla. Nämä esineet tai ohjelmat auttoivat useita työntekijöitä selviytymään avoimessa tilassa työskentelystä, ja nämä artefaktit muovasivat toimintaa molemmissa toimitiloissa.

Vaikka molemmissa avokonttoritoimistoissa työntekijät kokivat työtehonsa laskeneen, Toimisto-1:ssä ammattilaiset myös kuvasivat avokonttoritilan vahvistaneen tiimin keskinäistä yhteistyötä ja tiedon vaihtoa sekä tiimiytymistä, sillä nauru ja iloinen tunnelma levisivät avoimessa tilassa. Avoin tila mahdollisti työntekijöiden mukaan tiimityön eri ammattiryhmien välillä aiempaa ”sellikonttoria” paremmin, kuten yksi sosiaalityöntekijä kuvasi:

T: Mun mielestä avokonttori mahdollistaa tän paljon paremmin, ku se, että kaikilla ois ne omat huoneet ja siellä omissa huoneissa sitten. Koska tossa on pakko keskustella ja mun mielestä se on vaan hyvä juttu. Se, että kuitenkin pystyy keskustelemaan omien työparien kanssa silloin yhdessä pohtia niitä asiakas-caseja, se on kivaa. Ja sitte etuuden kanssa, koska niillä on semmosta tietoa siitä, mitä ei niinku itellään oo.

Työntekijään mukaan fyysisellä tilalla oli toimivuutta, sillä se ”pakotti” keskustelemaan kollegoiden kanssa ja jakamaan tietoa. Myös brittiläisessä sosiaalityön tutkimuksessa on raportoitu reflektiovien keskustelujen lisääntyneen avokonttorissa, jossa työntekijöillä on omat työpisteet (Jeyasingham 2016). Ympäristöpsykologian tutkimuksessa on esitetty avotilatoimistoista olevan hyötyä tehtävissä, joissa edellytetään yhteistyötä, vaikkei tätä tilastollisissa aineistoissa ole pystyttykään osoittamaan (Kim & de Dear 2013; Kaarlela-Tuomala & al. 2009).

Vaikka pohjaratkaisut Toimisto-1:ssä ja Toimisto-2:ssa olivat samanlaiset, Toimisto-2:n työntekijät eivät haastatteluissaan painottaneet uusien tiimitilojen vaikutusta yhteistyön vahvistumiselle. Selittävänä erona voi olla aika, sillä Toimisto-1:n työntekijät olivat haastatteluhetkellä ehtineet toimia yhdessä uusissa tiloissa kauemmin. Tiloille muodostunut toimijuus ei siis ollut itsestäänselvyys vaan vaati riittävästi aikaa ja varmasti myös muita yhteistyötä ja -toimintaa vahvistavia asioita ja toimijoita.

Toimisto-1:n työntekijät kuvasivat tilojen vaihtuksen yhteistyöhön olevan havaittavissa myös Toimisto-1:n eri tiimitiloja vertaillen. Haastattel-

tavien mukaan yhteiset kokoontumiset ja tiimiytyminen oli hankalampaa sellaisissa tiimitiloissa, joissa työpisteet oli aseteltu sokkeloisesti ja joista puuttui vapaamuotoinen oleskelualue. Toisissa tiimitiloissa sohvaryhmä veti ihmisiä yhteen ja osoitti siten toimijuutta muovaamalla toimistossa tapahtuvaa vapaamuotoista vuorovaikutusta.

Vaikka Toimisto-1:n työntekijät arvostivat yhteistyön vahvistumista tiimitiloissa, he kokivat asiakaspalvelutiloissa olevan ongelmia. Palveluneuvonnan tiskeillä oli vain välisermit ja meno oli työntekijöiden ja asiakkaiden mukaan välillä kuin ”basaarissa”, jossa huudettiin kilpaa. Äänieristykseen toimivuutta ei oltu osattu riittävästi ennakoida ja tila muovasi odottamattomalla tavalla asiakaspalvelutoimintaa.

Toimisto-1:n työntekijät kokivat, että tiloista toiseen siirtyminen pirtaloit työpäivää ja hidastaa työn tekemistä. Koska asiakastapaamishuoneita oli uusissa tiloissa liian vähän, tapaamisen loppuessa huoneeseen ei voinut jäädä kirjaamaan. Osa työntekijöistä koki, että työhuoneesta luopuminen tarkoitti oman, persoonallisen ja kodikkaan kohtaamisympäristön menettämistä. Työntekijöiden mukaan osa uusista asiakastapaamishuoneista oli mukavia, sillä ne oli sisustettu sohvilla ja nojatuoleilla, mutta loput tapaamishuoneet olivat kauheita, ei-persoonallisia ja muistuttivat kuulustelu-huonetta. Kahdenlaiset huoneet myös mahdollistivat tai rohkaisivat erilaista vuorovaikutusta asiakastilanteissa, kuten yksi työntekijä kuvailee:

T: Ne pienemmät huoneet on oikeesti kuin kuulustelukoppeja! On kaks tuolia ja yks pöytä ja yks tietokone (...) Jos sä haluat olla tosi tiukka ja sä tiedät, että tulee väantöä ja kääntöä niin sä otat sen sellin sieltä, ja rupeet käyttäytymään sellisti.

Asiakkaiden mukaan Toimisto-1 oli palveluneuvontapisteitä lukuun ottamatta melko neutraali ympäristö. On mahdollista, että asiakkaat olivat kahden vuoden aikana jo tottuneet uusiin tiloihin eivätkä siksi osanneet enää eritellä muutosta. Sen sijaan kaksi asiakkaista nosti esiin Toimisto-1:n sijainnin. Vaikka toimisto sijaitsee keskeisellä paikalla, liikuntarajoitteisen asiakkaan mukaan hänen oli mahdotonta päästä asioimaan toimistoon. Palvelulinjan käyttämisen katsottiin vammaispalveluissa riittävän hänen asiointimatkoihinsa, mutta mikään palvelulinja ei kulkenut asiakkaan asuinalueelta Toimisto-1:een. Julkiselle liikenteelle, liikennesuunnittelulle sekä kuljetuspalveluohjeistuksille muodostui toimijuutta, joka vaikutti kyseisen asiakkaan toimijuuteen.

Toinen asiakas kertoi, että Toimisto-1:een tuleminen on hävettävää. Entiseen terveystieteiden yhteydessä toimineeseen aluetoimistoon pääsi liivaamaan huomaamatta, mutta asiakas koki Toimisto-1:n vieressä olevan koulun pihalla seisovien nuorten tuijottavan ja hieman naureskelevan sosiaalitoimistoon tulijoille. Sosiaalitoimisto ei siis ole vain fyysinen tila vaan relationaalinen, sosiaalisesti ja yhteiskunnallisesti määrittyvä paikka (Lefebvre 1991; Massey 2008; Shields 1992).

### Siirtymät, läsnäolo ja tasaveroisemmat asiakas-kohtaukset

Toimisto-2:ssa haastatellut työntekijät olivat toimineet uusissa tiloissa vain 4–10 kuukautta, ja siksi käytännöt ja toimistoetiketti olivat vielä muotoutumassa. Työntekijät eivät juurikaan nostaneet esiin tiimitilassa työskentelemisen etuja. Sen sijaan he kokivat, että tilassa työskentely oli kontrolloitua ja valvottua. Juuri ennen ensimmäistä haastattelua työtilanne toimeentulotukihakemusten käsittelyssä oli Toimisto-2:ssa erittäin ruuhkautunut ja esimiehet olivat ohjeistaneet ruuhkan purkamisessa käytettäviä menettelyjä. Työntekijät arvelivat, että kiristyneen työtilanteen myötä jaettu tila tuntui vahvistavan kokemusta valvonnasta. Toisaalta tiimin jäsenet alkoivat stressaavassa tilanteessa myös tukea ja kannustaa toisiaan tarjoilujen avulla, joille muodostui siten toimijuutta yhteishengen vahvistamisessa, kuten kahden työntekijän keskustelusta käy ilmi:

T: Kun kaikki on hermostuneita, niin se tarttuu jotenki ja sit silleen, että ”no nii et se jono on tuolla, siellä se odottaa!” Nyt kaikkien pitää mennä hakemaan sieltä jonosta niitä hakemuksia ja sit on semmonen olo, että pitäis tukka putkella tehdä jotain. Ja sit jos haluis hengähtää ja kattoo jonkun Youtube-videon, ja sit jos joku näkee, niin tulee heti semmonen ”klik, klik, klik”, että tässä mukamas teen jotain.

T: Tälleen sen huomaa vielä paremmin nyt näitä vaikutuksia siinä avo... ja sit must oli hauska: tänä aamuna meidän tiimissä yks oli tuonut karkkia vadillisen, sipsiä vadillisen. Ja sit yhtäkkiä toinen pelmahtaa sinne ja tuo hirveet määrät pullaa... semmosta et nyt piiristetään ihmisiä! Mikä on tietysti ihan positiivinen asia, mutta ei tämmöstä oo tapahtunut tähän mennessä muuten!

Toimisto-2:n työntekijöiden haastattelussa korostui kuitenkin tiimityön sijaan enemmän se, että uusiin toimitilojen siirtymisen seurauksena oli tapahtunut positiivinen muutos vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Työntekijät kokivat, että eri tehtävien edellyttämä siirtyminen tilasta toiseen auttoi keskittymään ja orientoitumaan juu-

ri kyseiseen asiakastilanteeseen ja olemaan paremmin läsnä, kuten yksi haastateltava kertoo:

T: Mulle se on hyvä! Se toimii semmosena, että ”nyt minä ole täällä puhelinpalveluhuoneessa ja nyt minulla on tämä puhelinpalvelu mikä alkaa”. Ja sitten, kun mä lähdän siitä huoneesta pois, niin mä teen taas jotain muuta. Sit kun mä meen tapaamaan asiakasta, ”nyt minulle tulee tämä asiakas, minä ole tässä!” Mulla on semmonen tuntu, että mä oon paremmin läsnä niissä tilanteissa missä tarttee olla joku muu, kun se automaattinen kone joka hakkaa päätöksiä!

Myös osa asiakkaista oli huomannut, että työntekijä oli keskittyneempi eikä selannut muita papereitaan. Yksi asiakas kertoi, että aiemmin työntekijän pöydälle olleet paperinpinot olivat muistutaneet häntä siitä, kuinka kiireinen työntekijä on, ja saaneet pohtimaan, voiko työntekijää vaivata omilla huollilla.

Eri tilojen välillä siirtymisen kokeminen hyödylliseksi voi osittain selittyä eroilla tiloissa. Toimisto-2:ssa oli varattu erilliset puhelinhuoneet ja palveluneuvonnan tiskit oli äänieristetty seinin ja suljettavalla ovella. Asiakastapaamisia varten varattavia huoneita oli paremmin vapaana ja tapaamishuoneiden kuvailtiin muistuttavan terapiahuoneita. Lisäksi työntekijät kuvasivat aiempien aluetoimistojen olleen nuhjuisia ja haisevia, ja niihin verrattuna uudet tilat olivat erittäin miellyttävät. Toimisto-1:ssä uudet tilat olivat työntekijöiden mielestä aiempiin verrattuna huonommat tai yhtä hyvät.

Myös Toimisto-2:ssa useimmat asiakkaat arvostivat uusia toimitiloja, joskin muutama asiakas koki, että tilat olivat kaukana ja matkustaminen sinne oli kallista. Asiakkaiden mukaan vanhojen aluetoimistojen aulat olivat pimeitä ja vankeilamaisia, kun taas Toimisto-2:n aula oli valoisa, vahtimestarin tiski oli avoin ja tulijoita tervehdittiin iloisesti. Palveluneuvonnassa yksityisyyden suoja oli asiakkaiden mukaan merkittävästi parantunut verrattuna vanhoihin tiloihin ja äänieristys helpotti oman asian hoitamista, vaikkakin asiakkaan ja työntekijän välisestä pleksistä tuli ikävä olo. Lisäksi ruuhkautunut työtilanne näkyi asiakkailla, ja osa heistä kertoi, että oman työntekijän tavoittaminen oli vaikeutunut.

Asiakkaiden mukaan he kokivat itsensä Toimisto-2:ssa enemmän normaaleiksi ”asiakkaisiksi” kuin sosiaalihuollon kohteiksi. Tämä ei tosin ollut yksinomaan seurausta tiloista vaan myös työntekijöiden toiminnasta. Työntekijän tapaaminen erillisessä tapaamishuoneessa tuntui useimmista helpommalta ja vapautuneemmalta. Työnteki-



jä ei istunut enää työpöydän ja tietokoneen takana vaan asiakkaan lailla nojatuolissa. Tämä rohkaisi keskustelua ja rentoutti tapaamisen tunnelmaa. Asiakastapaamishuone koettiin enemmän yhteiseksi maaperäksi sekä luontevaksi ja nykyaikaiseksi ratkaisuksi, kuten yksi asiakas kuva:

A: Kun mäkin oon ollut myyntialalla ja paljon aina asiakastapaamisissa. Ainahan me oltiin neukkarissa, et jotenkin tavallaan mun mielestä ihmisten työhuoneet on vähän sellaisii yksityisii paikkoja ja harvemminhan niissä istuttiin. Et jotenkin tää on mun mielestä tätä päivää.

## Yhteenveto

Tilan toimijuudella on merkitystä asiakaskohtaamisille ja hyvälle palvelutoiminnalle, kuten työntekijät ja asiakkaat tutkimusaineistossa kuvasivat. Konkreettiselle ja koetulle tilalle voi muodostua palvelutoimintaa muovaavaa toimijuutta. Käytössä olevan tilan toimijuuden tarkastelun ehtona on, että pystytään tunnistamaan sen vaikutuksia käytäntöön. Uusilla toimitilaratkaisuilla ei esimerkiksi ollut juurikaan vaikutusta jalkautuvan työn tai kotikäyntien määrän lisääntymiseen, sillä vaikka tila olisi tukenut tätä toiminnan muutosta niin puutteet tietotekniikka- ja kulkuyhteyksissä estivät sitä. Suunnittelu- ja kehittämisprosessissa aktiivisesti luovien, neuvottelevien ja toimivien ihmisten toimijuuteen verrattuna tilan toimijuus on rajallista, välillistä, alisteista, edustuksellista ja retorista: tilalla ei ole omaa tahtoa eikä edes aikomuksellisuutta luoda uutta.

Tutkimusaineiston mukaan avokonttoritiloista oli hyötyä ammattilaisten yhteistyölle. Samalla työntekijät kuitenkin kokivat, että avokonttorissa työskentely aiheuttaa myös häiriöitä, vaikeuttaa keskittymistä ja lisää uupumusta. Samoista haitoista on raportoitu ympäristöpsykologian tutkimuksessa (Jahncke & al. 2011; Kaarlela-Tuomaala & al. 2009; Kim & de Dear 2013) ja sosiaalityön hotdesking-toimistoa koskevassa tutkimuksessa (Jeyasingham 2016). Työympäristönä avokonttorin toimijuus ei siten ole yksiselitteinen.

Avokonttoritilasta muodostui makrotoimija, jonka toimijuus rakentuu erilaisista artefakteista ja ihmisten tavasta toimia. Erilaisten tilakonseptien ja artefaktien toimijuuden arvioiminen ja erityisesti olisikin tärkeää ennen niiden laajempaa käyttöönottoa suomalaisissa sosiaalipalveluissa. Esimerkiksi valinta kiinteiden työpisteiden tai hotdesking-toimiston välillä voi vaikuttaa yhteisölli-

syyden tai irrallisuuden kokemukseen (Jeyasingham 2016), tai viherkasvien lisääminen sisustusratkaisuna voi parantaa keskittymistä ja tyytyväisyyttä verrattuna riisuttuihin lean office-toimistotiloihin (Nieuwenhuis & al. 2014).

Esitän seuraavaksi yhteenvedona kolme päätelmää siitä, miten ei-inhimillinen toimijuus kietoutuu sosiaalipalveluiden kehittämistoimintaan. Ensiksi kehittämisprosessin kannalta on merkittävää, missä määrin ei-inhimillisille esineille, asioille ja tiloille muodostuvaa toimijuutta onnistutaan suunnitteluvaiheessa etukäteen hahmottamaan ja edustamaan. Jos ei-inhimillinen toimijuus paljastuu vasta käytännön koetuksissa, suunnittelun ja kehittämisen edellyttämä ennakoiminen ei ole helppoa ja eri osapuolten toimijuuden hahmottaminen voi epäonnistua.

Tutkimuksen kohteena olleessa kehittämisessä käännösprosessi aluksi epäonnistui mutta samalla koetukset mahdollistivat oppimisen, ei-inhimillisten toimijoiden vaikutusten huomioimisen ja Toimisto-2:n suunnittelun paremman onnistumisen. Lisääntynyt ymmärrys ja avoin viestintä myös vähensivät Toimisto-2:n työntekijöiden kokemaa epävarmuutta. Vastaavasti lisääntynyt ymmärrys avokonttoritiloista ja sisustuksellisista ratkaisuista olisi voinut vähentää jo Toimisto-1:n suunnitteluun liittyvää työntekijöiden kokemaa epävarmuutta sekä joitakin käyttöönotossa ilmenneitä ongelmia. Käytännössä ymmärrystä olisi voinut lisätä esimerkiksi luomalla vanhaan toimistoon testialueen, jossa olisi useita työpisteitä samassa tilassa (Hongisto & al. 2016) tai hyödyntämällä muita visualisointikeinoja.

Toiseksi kehittämis- ja suunnittelutoiminnan ymmärtämisen kannalta on kiinnostavaa, miten hyvin samankaltaisten avokonttoritilojen toimijuus voi erota. Esimerkiksi Toimisto-1:een verrattuna Toimisto-2:n tiloissa työntekijät kokivat olevansa paremmin läsnä, mitä voidaan pitää tärkeänä sosiaalityössä, jossa tehtävät kytkeytyvät usein menneen dokumentointiin tai orientoituvat tulevaisuuden ratkaisujen pohdintaan (Jeyasingham 2014, 1885). Sosiaalityössä tilaratkaisuihin kohdistuukin kaksijakoisia tarpeita, kuten tarve yhteisille keskusteluille ja toisaalta keskittymiselle tai asiakastyössä tarve rauhalliselle ja arvostavalle kohtaamiselle, nopealle ohjaukselle ja neuvonnalle tai kokonaan toimiston seinien ulkopuolelle tapahtuvalle verkostotyölle ja kotikäynneille. Kuten Toimisto-2:n esimerkki osoittaa, kehittämisessä on tärkeää tunnistaa ratkaisevat erot tilojen, si-

sustusratkaisujen tai välineiden toimivuudessa, jotta onnistutaan kehittämään tavoiteltua ja tarkoituksenmukaista palvelutoimintaa.

Kolmanneksi kehittämistoiminnan ymmärtämiseksi nousee kysymys siitä, mikä merkitys ajan kulumisella on eri toimijoiden yhteistoiminnan muodostumisessa ja kehittämisprosessin tuloksia arvioitaessa. Kehittämisprosessin tavoitteena oleen työntekijöiden keskinäisen yhteistyön vahvistumisen koettiin toteutuneen pidempään toimineessa Toimisto-1:ssä. Ei-inhimillinen toimijuus ei välttämättä paljastu heti muutoksen jälkeen. Esimiesten tai työntekijöiden oppimisen kannalta aikajänne asettaa kehittämiselle haasteen, sillä ihmisten on vaikea muistaa aiempia havaintojaan tai hahmottaa luotettavasti toiminnan seurauksia monimutkaisessa toimintaympäristössä (Kahnenman 2011). Siksi kehittämistoiminnan vaiheita, oppeja ja saavutuksia on hyvä dokumentoida, tutkiskella ja myös systemaattisesti tutkia.

### Lopuksi

Hyvinvointipalveluissa ei-inhimillisen toimijuuden tunnistaminen inhimillisen toimijuuden rinnalla voi avata uusia näkökulmia palvelutoimintaan ja sen kehittämiseen. Tutkimuksessa voitaisiin esimerkiksi syventyä siihen, miten erilaiset tilat muovaavat ihmisten työtapoja ja vuorovaikutusta tai miten työvälineet voivat tukea jalkautuvan työn vahvistumista. Toisaalta olisi myös kiinnostavaa tutkia tarkemmin, miten ihmiset käyttävät ja muovaavat erilaisia tiloja tai välineitä esimerkiksi suorassa asiakastyössä tai etätyössä.

Tämä tutkimus ei ole tyhjentävä katsaus tutkittuun kehittämisprosessiin. Tutkimusaineisto ei kata koko kehittämisprosessia, sillä kehittämisti-

laisuuksien ja tutkimushaastatteluiden välillä on kolmen vuoden aukko. Erityisyys uusien toimiloiden avaamisessa rajoittaa kahden tapauksen vertailua, sillä se voi vaikuttaa haastateltavien tulointoihin. Toisaalta kahden tapauksen vertailun ja pienimuotoisen seuranta-asetelman voidaan katsoa vahvistavan tutkimuksen luotettavuutta (Yin 2009, 49, 61).

Työntekijöiden ja asiakkaiden haastattelemineen ei-inhimillisen tilan, esineiden ja asioiden vaikutusten ja toimijuuden kuvaamiseksi on väistämättä pelkistävää ja rajallista. Vaikka tutkimusaineistossa yhdistyy jo erilaisia aineistoja, jälkeensä ajatellen sitä olisi voinut laajentaa vielä havaintoaineistolla, esimerkiksi työntekijöitä tai asiakkaita seuraamalla (Ferguson 2016). Asiakkaat peilasivat koettua tilaa myös siihen, millainen suhde heillä oli ammattilaisiin. Tätä suhdetta voisi jatkotutkimuksessa eritellä tarkemmin. Lisäksi työpaikkaa avokonttoriuudistuksen johdosta vaihtaneiden työntekijöiden näkökulma puuttuu aineistosta. Arvioni mukaan heidän kantansa olisi ollut kriittisempi. Aineistoa olisi myös voinut täydentää johdon, poliitikkojen ja tilapalveluiden edustajien haastatteluilla, sillä he kaikki olivat myös vaikuttamassa kehittämisprosessiin.

Toivon, että tämä ei-inhimillistä toimijuutta tarkasteleva tutkimus voisi osaltaan liittyä sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakastyöstä, johtamisesta ja kehittämisestä käytäviin keskusteluihin. Sosiaalisen tekemisen tilojen, paikkojen ja teknologian suhde inhimilliseen toimintaan ja asiakastyön tapoihin on mitä ajankohtaisin tutkimuskohde, kun hyvinvointipalveluiden organisaatioita uudistetaan asiakastarpeiden ja teknologian kehityksen mukana.

Saapunut 8.4.2018  
Hyväksytty 7.8.2018

## KIRJALLISUUS

- Arnstein, Sherry: A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners* 35 (1969): 4, 216–224.
- Callon, Michel: Some Elements of a Sociology of Translation: Domestication of the Scallops and the Fishermen at St Brieuc Bay. S. 196–233. Teoksessa Law John (toim.): *Power, Action and Belief: A New Sociology of Knowledge?* London: Routledge & Kegan Paul, 1986.
- Cowden, Stephen & Singh, Gurnam: The ‘User’: Friend, foe or fetish? A critical exploration of user involvement in health and social care. *Critical Social Policy*, 27 (2007): 1, 5–23.
- Czarniawska, Barbara: *Going Back to Go Forward: On Studying Organizing in Action Nets*. S. 140–160. Teoksessa Hernes, Tor & Maitlis, Sally (toim.): *Process, Sensemaking and Organizing*. Oxford: University Press, 2013.
- Eräsaari, Leena: *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Helsinki: Gaudeamus, 1995.
- Ferguson, Harry: Researching Social Work Practice Close Up: Using Ethnographic and Mobile Methods to Understand Encounters between Social Workers, Children and Families. *British Journal of Social Work* 46 (2016): 1, 153–168.
- Gutheil, Irene A: Using the Agency’s Physical Environment as a Practice Tool. *Smith College Studies in Social Work* 66 (1996): 2, 185–199.
- Hongisto, Valtteri & Haapakangas, Annu & Varjo, Johanna & Helenius, Riikka & Koskela, Hannu: Refurbishment of an Open-plan office – Environmental and Job Satisfaction. *Journal of Environmental Psychology* 45 (2016), 176–191.
- Jahncke, Helena & Hygge, Staffan & Halin, Niklas & Green, Anne M. & Dimberg, Kenth: Open-plan office noise: Cognitive performance and restoration. *Journal of Environmental Psychology* 31 (2011): 4, 373–382.
- Jeyasingham, Dharman: The Production of Space in Children’s Social Work: Insights from Henri Lefebvre’s Spatial Dialectics. *British Journal of Social Work* 44 (2014): 7, 1879–1894.
- Jeyasingham, Dharman: Open spaces, supple bodies? Considering the impact of agile working on social work office practices. *Child & Family Social Work* 19 (2016): 2, 209–217.
- Kaarlela-Tuomaala, Anu & Helenius, Riikka & Keskinen, Esko & Hongisto, Valtteri: Effects of Acoustic Environment on Work in Private Office Rooms and Open-plan Offices – Longitudinal Study During Relocation. *Ergonomics* 52 (2009): 11, 1423–1444.
- Kahneman, Daniel: *Thinking, fast and slow*. New York: Farrar, Straus and Giroux, 2011.
- Kim, Jungsoon & de Dear, Richard: Workspace Satisfaction: The Privacy-communication Trade off in Open-plan Offices”. *Journal of Environmental Psychology* 36 (2013), 18–26.
- Kullman, Kim & Pyyhtinen, Olli: Toimijaverkosto. S. 109–126. Teoksessa Eriksson Kai (toim.): *Verkostot yhteiskuntatutkimuksessa*. Gaudeamus: Helsinki, 2015.
- Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka: Tapaustutkimuksen käytäntö ja teoria. S. 9–38. Teoksessa Laine & Markus, Bamberg & Jarkko & Jokinen, Pekka (toim.): *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus, 2007.
- Latour, Bruno: *Science in Action*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press, 1987.
- Latour, Bruno: *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-Network Theory*. Oxford: Oxford University Press, 2005.
- Lefebvre, Henry: *The Production of Space*. Oxford: Blackwell, 1991.
- Massey, Doreen: *Samanaikainen tila*. Tampere: Vastapaino, 2008.
- Näsänen, Jaana: Supporting and contesting organizational change: A discursive study on contradictory visions of a change. Helsinki: University of Helsinki, Faculty of Social Sciences 71, 2018.
- Nieuwenhuis, Marlon & Knight, Craig & Postmes, Tom & Haslam, Alexander S.: The Relative Benefits of Green versus Lean Office Space: Three Field Experiments. *Journal of Experimental Psychology: Applied* 20 (2014): 3, 199–214.
- Pohjola, Pasi & Koivisto, Juha: Innovaatiot käytäntöinä: Systeeminen innovaatiomalli sosiaali- ja terveysalan kehittämistoiminnan perustaksi. *Yhteiskuntapolitiikka* 78 (2013): 1, 89–98.
- Shields, Robert: *Places in the Margin: Alternative geographies of modernity*. London: Routledge, 1992.
- Tavory, Iddo & Timmermans, Stefan: *Abductive Analysis: Theorizing Qualitative Research*. London: The University of Chicago Press, 2014.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi, 2008.
- Yin, Robert K.: *Case Study Research: Design and Methods*. London: Sage, 2009.
- Yliruka, Laura & Hänninen, Kaija: Sosiaalityön arviointimenetelmän käyttöönotto toimijaverkkoona. *Yhteiskuntapolitiikka* 79 (2014): 3, 278–290.

## ENGLISH SUMMARY

*Heidi Muurinen: Non-human agency in the process of designing social services: a case study of two open-plan offices (Ei-inhimillinen toimijuus palvelutoiminnan kehittämisessä. Tapaustutkimus kahdesta sosiaalityön avotilatoimistosta)*

This research analyses non-human agency in a social service development process. The focus is to investigate how the non-human environment influenced the planning of new open-plan offices and how these new offices shaped the outcome of the design process. The research is a descriptive single-case study in that the purpose is to investigate a unique planning process, but it is also an explorative two-case study in that it contrasts the consequences of different spaces in practice. The primary data consist of transcribed planning meetings as well as practitioners' and clients' interviews, complemented by administrative documents. The data is analysed by content analysis.

During the planning process non-human agency was mediated, contested and represented differently by management and practitioners. In practical trials, the material environment did not initially function as expected. However, the knowledge gained contributed

to enhance the plan for the second open-plan office that was opened one year later. The expected outcomes of the planning process partly failed and partly succeeded, due to the non-human agency. In the first social welfare office the open-plan office enhanced teamwork, but less so in the second. Meanwhile, different meeting areas improved practitioners' and clients' interaction in the second social welfare office, but not in the first one. It is concluded, first, that in the planning process it is necessary to have access to practical and visual tools that can help forecast and comprehend non-human agency. Second, the non-human environment can obtain positive agency in influencing the interaction with clients. Thus, supportive solutions could be applied more widely. Third, the agency of the physical space appears to be dependent on other actors, and the results of the design process should be evaluated over time as the influence is not always immediately clear. Acknowledging the agency of the non-human environment in service development can thus contribute to enhancing or creating service solutions.

**Keywords:** actor-network theory, agency, open-plan office, space, social work.